



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN EN LA  
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE COGECO S.A.C, CERCADO  
DE LIMA, AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

ALVAREZ RODRIGUEZ KARENT VANESSA

**ASESOR**

Dr. JORGE RODRIGUEZ FIGUEROA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA-PERÚ**

**2015**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Rodríguez Figueroa, José Jorge  
Presidente

---

Dr. León Espinoza, Lessner Augusto  
Secretario

---

Dr. Díaz Saucedo, Antonio  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a mi familia, a quienes les agradezco el cariño y la comprensión, a ellos quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, siendo esto una guía para ir por el buen camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento especial a mi pareja, por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa fuerza de salir adelante, también al Dr. Jorge Rodriguez por asesorarme y guiarme en este proyecto importante en mi vida.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Karent Vanessa Alvarez Rodriguez con DNI N° 46413593, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que la tesis titulada “GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA GENERAL DE COMBUSTIBLES S.A.C DISTRITO CERCADO DE LIMA, AÑO 2016” y toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 1 de julio del 2016

---

Karent Vanessa Alvarez Rodriguez

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Gestión por Competencias y su relación en la Productividad del personal de la Compañía General de Combustibles S.A.C, Distrito De Cercado de Lima, Año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

La autora

Karent Vanessa Alvarez Rodriguez

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1 Realidad Problemática	11
Trabajos Previos	14
1.2 Teorías Relacionadas al tema	19
1.2.1 Gestión por Competencias	19
1.2.2 Productividad del Personal	20
1.3 Formulación del Problema	21
1.1.1 Problema General	21
1.1.2 Problema Específico	21
1.4 Justificación del Estudio	22
1.5 Hipótesis	23
1.5.1 Hipótesis General	23
1.5.2 Hipótesis Específico	23
1.6 Objetivos	23
1.6.1 Objetivo General	23
1.6.2 Objetivo Especifico	24
<b>II.MÉTODO</b>	<b>25</b>
2.1 Diseño de la investigación	25
2.1.1 Tipo de Investigación	25
2.2 Variables y Operacionalización	26
2.2.1 Variable Independiente	27
2.2.2. Variable Dependiente	27
2.2.3 Operacionalización de las variables	29
2.3 Población, Muestra y Muestreo	30

2.3.1 Población	30
2.3.2 Muestra	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1. Técnica e Instrumentos	31
2.4.2 Validez	32
2.4.3 Análisis de Confiabilidad	32
2.5 Métodos de análisis de datos	33
2.6 Aspectos Éticos	33
<b>III RESULTADOS</b>	34
3.1 Prueba de Normalidad	34
3.2 Prueba de la Hipotesis	34
3.3 Análisis Descriptivo	38
3.4 Análisis Explicativo	40
<b>IV.DISCUSION</b>	43
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	48
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	49
<b>VII. REFERENCIAS</b>	50
<b>ANEXOS</b>	53
Anexo 1. Instrumento 01	54
Anexo 2. Instrumento 02	55
Anexo 3. Validación	56
Anexo 4. Matriz de Consistencia	58



## **RESUMEN**

El tipo de estudio en la investigación fue aplicada, la población objeto de estudio fueron los clientes y los trabajadores de la empresa COGECO S.A.C, contando con una población y muestra de 87 personas entre los trabajadores y clientes, la muestra fue establecida a través del muestreo intencional o censal.

Además de ello, la técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario conformado por 27 preguntas, comprendidas por 14 preguntas de la variable independiente “Gestión por Competencia” y 13 preguntas de la variable dependiente “Productividad del personal”, para la medición se utilizó la Escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS V.20 y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó la correlación de Pearson. Finalmente se determinó que la calidad de servicio influye significativamente en el nivel de ventas de la empresa COGECO S.A.C, en la ciudad de Lima, año 2016.

Palabras claves: Administración de la organización, administración de la producción, logro de resultados, calidad de la productividad, conocimiento de procesos, calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The type of study research was applied, the study population were customers and employees of the company COGECO SAC, with a population and sample of 87 people between employees and customers, the sample was established through sampling intentional or census.

In addition, the technique used was the survey, the instrumentality of a system comprised of 27 questions, including 14 questions of the independent variable "Competency Management" and 13 questions of the dependent variable "Staff productivity" questionnaire for measuring Likert Scale was used. For the information processing the SPSS V. 20 statistical tool was used and could determine the reliability of the instrument using Cronbach's alpha also to measure the influence of variables Pearson's correlation was used. Finally it was determined that the quality of service significantly influences the level of sales of the company COGECO S.A.C, in the city of Lima, 2016.

Keywords: Organization management, production management, achievement of results, quality, productivity, process knowledge, quality of service.